



GOGLA CONSUMER PROTECTION CODE

Les **Principes de Protection des Consommateurs** sont les normes minimales de pratique que les consommateurs sont en droit d'attendre d'une entreprise solaire hors réseau. S'engager à respecter le code signifie que la société respecte l'esprit des principes du code. Les principes sont énumérés ici à titre de référence, mais ne sont pas.



Transparence

- L'entreprise communique des informations claires et suffisantes sur le produit, le service, le plan de paiement et (les pratiques en matière de protection des données personnelles) pour permettre aux consommateurs de prendre des décisions en connaissance de cause.
- L'entreprise donne des informations pertinentes et opportunes avant, pendant et après la vente.
- L'entreprise communique dans un langage et d'une manière que les consommateurs peuvent comprendre.



Politique de Vente et Politique Tarifaire Responsables

- L'entreprise veille à ce que les consommateurs puissent parvenir à payer le produit ou le service sans être débordés financièrement.
- L'entreprise veille à ce que les caractéristiques des consommateurs soient prises en compte dans le prix, la structure de paiement et les frais du produit ou du service.



Bon Service aux Consommateurs

- L'entreprise assure la disponibilité du support technique et du service après-vente, y compris la garantie et le service après garantie pendant une période raisonnable.
- Un processus accessible, efficace et rapide pour les plaintes et la résolution des problèmes est en place.
- L'entreprise informe les consommateurs sur l'utilisation et l'entretien corrects, ainsi que sur les risques éventuels au niveau de la santé et de la sécurité, liés à l'utilisation ou à l'élimination du produit.
- L'entreprise a pris des mesures pour permettre au produit de continuer à fonctionner en cas de défaillance de l'entreprise.



Produits de Bonne Qualité

- L'entreprise s'assure que le produit ou le système est approprié, de bonne qualité, sûr et qu'il fonctionne comme annoncé.
- L'interface utilisateur / la plateforme de paiement est bien adaptée aux consommateurs.
- L'entreprise prend des mesures raisonnables pour assurer la longévité du produit (entre autres la facilité d'utilisation et de maintenance, la réparabilité et la durabilité)."



Protection des Données Personnelles

- L'entreprise applique de bonnes pratiques et se conforme aux lois et règlements en vigueur régissant la confidentialité des données des consommateurs.
- L'entreprise ne recueille, n'utilise, ne conserve et ne partage que les informations personnelles qui sont nécessaires pour le service au consommateur indiqué et les intérêts légitimes de l'entreprise.

- L'entreprise s'assure que les données des consommateurs sont gardées en sécurité et restent confidentielles.



Traitement Équitable et Respectueux

- L'entreprise assure un traitement équitable et respectueux des consommateurs actuels et potentiels, avec des garanties adéquates contre la corruption et les traitements abusifs.
- L'entreprise promeut des pratiques inclusives et ne fait pas de discrimination, par exemple, en fonction du sexe, de la religion ou de l'origine ethnique.
- L'entreprise sollicite l'avis et les commentaires des consommateurs sur la conception et la fourniture du produit, du service et du plan de paiement.